

2021 年上半年系统规划与管理师下午论文真题

(考试时间 15:20~17:20 共 120 分钟)

请按下述要求正确填写答题纸

1. 本试卷满分 75 分。
2. 答题纸上除填写上述内容外只能写解答。
3. 解答应分摘要和正文两部分。在书写时, 请注意以下两点:
 - ① 摘要字数在 300 字以内, 可以分条叙述, 但不允许有图、表和流程图。
 - ② 正文字数为 2000 字至 2500 字, 文中可以分条叙述, 但不要全部用分条叙述的方式。
4. 解答时字迹务必清楚, 字迹不清, 将不评分。

本资料由信管网(www.cnitpm.com)整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习
资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网——专业、专注、专心, 成就你的规划管理师梦想!

信管网: www.cnitpm.com

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



试题一 论 IT 服务的应急预案管理

1.概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的 IT 服务项目的情况(背景目的、项目规模、发起单位、项目内容、项目周期、组织结构、服务对象、服务内容、交付成果等),并说明你在其中承担的工作。

2.结合项目实际,论述你对 IT 服务应急管理的认识,可以包括但不限于以下方面:

(1)应急预案管理各阶段的工作。

(2)触发应急预案的重大事件。

(3)应急预案具体活动。

3.请结合论文中所提到的 IT 服务,介绍你是如何进行应急预案管理的,包括具体的做法和经验教训。

试题二 论 IT 服务的质量管理

1.概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的 IT 服务项目的情况(背景目的、项目规模、发起单位、项目内容、项目周期、组织结构、服务对象、服务内容、交付成果等),并说明你在其中承担的工作。

2.结合项目实际,论述你对 IT 服务质量管理的认识,可以包括但不限于以下方面:

(1)质量管理策划活动的具体内容。

(2)质量检查有哪些常见活动。

(3)服务质量改进的实施一般采用 PDCA 方法,请论述 PDCA 的实施步骤。

3.请结合论文中所提到的 IT 服务,介绍你是如何进行 IT 服务质量管理的,包括具体的做法和经验教训。